

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-45>

УДК 336.7

ІННОВАЦІЙНА ПОЛІТИКА БАНКІВ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

INNOVATIVE POLICY OF BANKS IN THE MARKET OF BANKING SERVICES

Дребот Наталія Петрівна

кандидат економічних наук, доцент,
Навчально-науковий інститут економічних та соціальних відносин
Університету банківської справи
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0742-0967>

Грудзевич Уляна Ярославівна

кандидат економічних наук, доцент,
Навчально-науковий інститут економічних та соціальних відносин
Університету банківської справи
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0243-7957>

Drebot Natalia, Grudzevuch Ulyana
University of Banking

У статті досліджено сутність та зміст поняття «банківські інновації». Розглянуто особливості та причини впровадження інновації в банківській діяльності, як нововведення або удосконалення того чи іншого продукту і послуги. Виділено та охарактеризовано ключові тренди розвитку ринку банківських послуг (безконтактна оплата, біометрична ідентифікація, цифрові гаманці та QR коди, інтернет речей, крипто валюти). Проаналізовано фінансовий стан АТ «Ощадбанк». Досліджено трансформацію інноваційної політики АТ «Ощадбанк». Встановлено, що одним із напрямів інноваційної політики АТ «Ощадбанк» є впровадження нововведень у систему обслуговування домашніх господарств. Запропоновано, як ефективне інноваційне рішення щодо збереження і примноження кількості клієнтів АТ «Ощадбанк», розвиток поштово-банківських послуг спільно УППЗ «Укрпошта».

Ключові слова: банківські інновації, банківські послуги, інноваційна політика, АТ «Ощадбанк», поштово-банківські послуги.

В статье исследованы сущность и содержание понятия «банковские инновации». Рассмотрены особенности и причины внедрения инновации в банковской деятельности, как новшество или усовершенствование того или иного продукта и услуги. Выделены и охарактеризованы ключевые тренды развития рынка банковских услуг (бесконтактная оплата, биометрическая идентификация, цифровые кошельки и QR коды, интернет вещей, крипто валюты). Проанализировано финансовое состояние АО Ощадбанк. Исследована трансформация инновационной политики АО «Ощадбанк». Установлено, что одним из направлений инновационной политики АО Ощадбанк является внедрение нововведений в систему обслуживания домашних хозяйств. Предложено, что эффективным инновационным решением сохранения и приумножения количества клиентов АО «Ощадбанк», является развитие почтово-банковских услуг совместно УППС «Укрпочта».

Ключевые слова: банковские инновации, банковские услуги, инновационная политика, АО Ощадбанк, почтово-банковские услуги.

The growth of competition in the financial services market, the emergence of FinTech companies, the development of cryptocurrencies highlights the study of banking innovation and banking innovation policy as ways to compete not only in the banking market but also in the financial market as a whole. The purpose of the article is to substantiate the theoretical and practical principles of development of modern innovative solutions in the market of banking services, as well as to develop recommendations for improving the innovation policy of domestic banks with state participation. The research used such general scientific methods of cognition as: theoretical generalization, comparison and systematization (in the study of the essence of the concepts of "innovation", "banking innovation"); observation (during the analysis of the innovation policy of Oschadbank JSC); system analysis (in determining the

directions of innovation policy of Oschadbank JSC); generalization (when forming recommendations for improving the innovation policy of Oschadbank JSC). It is noted that the creation and implementation of banking innovations in banking institutions is in the process of managing banking based on the analysis of internal and external environment, the needs of the bank and customer needs in changes in certain banking products and technologies. The effectiveness of banking innovations is measured not only by the number of innovations and convenience for employees and customers, but also by increasing financial performance and increasing the number of bank customers, which in turn depends on the art of managing a banking institution in general and various processes in particular. The key trends in the development of the banking services market (contactless payment, biometric identification, digital wallets and QR codes, Internet of Things, cryptocurrencies) are highlighted and characterized. The financial condition of Oschadbank JSC is analyzed. The transformation of the innovation policy of Oschadbank JSC has been studied. It is established that one of the directions of innovation policy of Oschadbank JSC is the introduction of innovations in the system of household services. The development of postal and banking services jointly with Ukrposhta is proposed as an effective innovative solution for maintaining and increasing the number of Oschadbank's clients.

Keywords: banking innovations, banking services, innovation policy, Oschadbank JSC, postal and banking services.

Постановка проблеми. Загострення конкуренції на ринку банківських послуг та посилення негативного впливу кризових явищ на банківський сектор зумовлює необхідність пошуку інноваційних рішень в сфері підвищення ефективності банківської діяльності щодо збереження і залучення нових клієнтів в умовах адаптації до нових викликів. Одним із таких викликів, який актуалізує проблематику банківських інновацій, зокрема їх ефективності є пандемія COVID-19, яка внесла суттєві корективи у логістичні особливості надання банківських послуг, знизилася мобільність банківських клієнтів, їх достаток, а отже підвищила важливість дистанційного банківського обслуговування і всіх супутніх з ним технологічних рішень. Особливо це стосується інноваційної політики державних банків, які беруть участь у державних цільових програмах розвитку економіки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичні засади інноваційної політики банківських установ, сутності, видів та класифікації банківських інновацій, організації інноваційних процесів досліджуються у працях таких вчених-економістів: Й. Шумпетера, М. Портера, О. Лаврушина, Б. Пшика, Л. Бондаренко, В. Гевко, О. Золотарьової, Л. Кльопа, І. Сидрук, І. Карчевої, С. Козьменка, Т. Васильєвої, О. Дзюблюка, З. Шмігельської та багато інших.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Інновації як сфера діяльності, а отже, і банківські інновації зокрема, активно розвиваються. Те що було інноваційним декілька років тому, зараз вже набуло масового характеру. А отже, важливим є "тримати руку на пульсі" нових впроваджень та ідей, особливо таких, які вже використовуються закордонними банківськими установами, а у нас ще маловідомі.

Негативні тенденції в економіці України значною мірою вплинули на розвиток ринку

банківських продуктів, викликавши закриття великої кількості комерційних банків, суттєве зниження довіри до них, і, як наслідок, падіння попиту на банківські продукти, що своєю чергою призводить до погіршення фінансових результатів діяльності банківської системи. Зазначене, обумовлює необхідність дослідження теоретичних та практичних аспектів запровадження банківських інновацій, а також обґрунтування впливу банківських інновацій на підвищення рівня довіри та формування лояльності клієнтів.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Основні цілі, які ставляться у статті, полягають у ґрунтовному дослідженні теоретичних та практичних аспектів розвитку інновацій у банківському секторі на прикладі державного АТ «Ощадбанк».

Виклад основного матеріалу дослідження. Інноваційність відіграє для банків надзвичайно важливе значення, оскільки окреслює напрями подальшого розвитку усього банківського сектору в цілому. Саме на інноваційних технологіях та ідеях базується стратегічне орієнтування банківських установ, а отже банківські інновації виступають і метою, і необхідною умовою довгострокового функціонування банківського ринку.

Так, етимологія слова «інновація» походить від двох слів – латинського «novation» (новизна) й англійського префікса «in», що означає «в», «введення». Тому у перекладі з англійської мови «інновація» (Innovation) означає введення нового, відновлення [9].

В науковий обіг термін «інновації» ввів відомий австрійсько-американський економіст Йозеф Шумпетер в праці «Теорія економічного розвитку» (1911 р.) включивши його в так звані «нові комбінації змін в розвитку», а саме: використання нової техніки, нових технологічних процесів або нового ринкового забезпечення виробництва; виготовлення

нового продукту або відомого продукту з новими властивостями; використання нових видів сировини або напівфабрикатів; зміни в організації виробництва і його матеріально-технічного забезпечення; проникнення на новий ринок збуту [12].

Враховуючи концептуальні підходи до розуміння сутності поняття «інновація» розглянемо особливості інновацій в банківській діяльності. Інновації в банківській діяльності, як нововведення або удосконалення того чи іншого продукту і послуги виникають з декількох причин, а саме:

- необхідність забезпечення прибуткової діяльності банку, причому не лише у короткостроковій, а й у довгостроковій перспективі;

- спроможність банківської установи генерувати нові потоки доходів за рахунок впровадження інноваційних продуктів, високої якості обслуговування клієнтів, що забезпечується саме реалізацією інноваційних рішень, що відрізняє банк від його конкурентів;

- підвищення операційної ефективності, що в сучасних умовах уже не може бути результатом лише економії на ресурсах, а потребує запровадження процесних інновацій, яке допомагає знизити витрати на виконання певних операцій із одночасним поліпшенням якості обслуговування;

- дотримання банками вимог державного регулювання банківської діяльності, спрямованого на забезпечення стабільного й надійного функціонування банківської системи шляхом контролю ризиків, що беруть на себе комерційні банки як фінансові посередники;

- бажання банківських установ створити й підтримувати імідж сучасного динамічного інституту, який чутливий до змін потреб клієнтів, зацікавлений у розв'язанні їх фінансових проблем, забезпечує комфортне і доступне обслуговування;

- кардинальні зрушення у структурі і характері потреб споживачів фінансових послуг, які відбуваються в останні десятиліття.

Розглядаючи історичний розвиток інновацій в банківській сфері, простежується прямий зв'язок між інноваційною діяльністю банків, технологічними та науковими досягненнями людства. Так, прискорення процесів автоматизації та інформатизації мало значний вплив на розвиток банківських послуг.

Наразі можна виділити наступні топ 5 трендів розвитку ринку банківських послуг.

1. Безконтактна оплата – один з ключових трендів серед усіх фінансових інновацій. Поява в картах чіпа для безконтактної оплати

дає можливість користувачеві на касі, не випускаючи карту з рук, прикласти її до терміналу і зробити оплату. Проте, цим можливості технології не обмежуються. Поступово набувають популярності безконтактні оплати за допомогою смартфонів і інших гаджетів, обладнаних чіпом бездротового зв'язку NFC. Але і це не все, адже окрім смартфонів, як інструмент для здійснення платежів вже доступні смарт-годинник Alfa Watch з технологією безконтактної оплати Mastercard.

2. Біометрична ідентифікація є новим трендом на ринку платежів в усьому світі. Наразі доступні наступні технології ідентифікації клієнтів: відбитки пальців, селфі-фото, сканування райдужної сітчатки ока, ритм серцебиття, і навіть тембр голосу. Така ідентифікація більш безпечна і, головне, більш зручна для клієнта, ніж існуючі способи, але вимагає від банків і платіжних вендорів більшою мірою безпеки. Про підвищений інтерес до біометричних рішень свідчить усе більша доступність відповідного функціоналу на планшетах і смартфонах, підтримка подібних рішень споживачами та нові нормативні вимоги ЄС щодо надійної ідентифікації. Переважна більшість споживачів (93%), обирає біометрію замість паролів [5].

3. Цифрові гаманці та QR коди. Сьогодні 97% он-лайн замовлень лишають незавершеними через небажання користувачів вводити свої платіжні дані в браузер для кожної покупки. Цю проблему вирішують цифрові гаманці, адже ввівши один раз в ньому данні своєї платіжної карти надалі користувач може здійснювати платежі в один клік. Експерти Давоського форуму виділяють чотири напрямки платіжних інновацій на найближчі роки: мобільні платежі (гаманці та платіжні системи), інтегровані платіжні системи (додатки для мобільних замовлень і оплати, додатки для шопінгу), потокові платежі (в тому числі з географічною прив'язкою і між пристроями (m2m)) і розвиток систем безпеки платежів (біометрична ідентифікація, токени і т. д.). Поряд з розвитком цифрових гаманців набирає популярність і тренд QR-платежів.

Особливо яскраво ця тенденція виражена в країнах де разом з високим проникненням смартфонів зберігається вкрай низький рівень покриття POS-терміналів і доступу до фінансових послуг (Індія, Нігерія, Кенія) [5].

4. Інтернет речей (англ. "internet of things", IoT) – це система, що об'єднує реальні речі у віртуальну мережу. Зміст технології полягає у тому, що майже будь-який пристрій у вашому

Таблиця 1
Частка АТ «Ощадбанк» в основних показниках діяльності банківської системи України у 2009–2020 роках, %

Показники	31.12. 2009	31.12. 2010	31.12. 2011	31.12. 2012	31.12. 2013	31.12. 2014	31.12. 2015	31.12. 2016	31.12. 2017	31.12. 2018	31.12. 2019	31.12. 2020
Частка у капіталі	10,8	12,1	11,3	10,6	10,6	15,4	13,0	12,4	19,8	12,7	9,8	10,5
Частка у активах	6,9	6,3	7,0	7,6	8,1	9,7	12,7	13,7	15,8	15,0	15,9	12,2
Частка у кредитах	6,1	6,0	7,2	7,4	6,4	7,9	9,2	9,4	13,3	11,4	11,6	10,6
Частка у депозитах ю.о.	6,2	3,4	5,3	6,9	4,4	6,4	11,0	14,7	10,9	9,7	15,6	8,6
Частка у депозитах ф.о.	15,3	8,4	9,1	10,9	8,9	8,7	13,5	13,0	18,0	18,6	19,0	18,4

Джерело: розраховано автором за даними НБУ [7]

домі, в авто, на вас, за умови підключення до мережі інтернет, здатні виконувати різні дії в залежності від цієї інформації, полегшуючи тим самим життя. Гаджет може під'єднуватись до глобальної мережі Інтернет або ж «співпрацювати» з іншими приладами, що знаходяться поряд. Так виникають системи «розумного» будинку або ж цілого «розумного» міста [10].

5. Криптовалюти є особливим видом електронних (або цифрових) грошей, які мають власну децентралізовану платіжну систему та функціонують зазвичай на основі технології блокчейну (blockchain). Іншими словами – це штучна платіжна система, що прирівнюється до справжніх грошей та має офіційний курс. Розвиток ринку криптовалют має особливе значення для традиційних фінансових систем, а разом з ними, для банківських систем країн світу. При цьому варто відзначити у світій праці є як прихильники, так і супротивники крипто валют. Так у країнах третього світу криптовалюту забороняють, майнерів переслідують. А в Японії біткойн визнано легальним платіжним засобом на рівні із єною. У Канаді не просто офіційно дозволено розрахунки в біткоіні, але і створено державну компанію Royal Canadian Mint, яка займається розробкою криптовалюта MintChip, що на відміну від біткоіна має прив'язку до канадського долара [5]. В Австрії з 2017 року функціонує біткоінбанк, який належить австрійському стартапу Bit Trust. У відділенні банку можна обміняти біткоіни в євро і навпаки. Щодо України, то статус криптовалют досі законодавчо не визначений.

АТ «Ощадбанк» – це універсальна, одна із найбільших українських банківських установ, яка має досить розгалужену мережу – більше 2000 філій та відділень, діяльність яких спрямована на створення оптимальних та вигідних умов обслуговування клієнтів, розширення продуктового ряду та частки на ринку. Ощадбанк входить у число трьох банків-лідерів українського ринку і є єдиною банківською установою в Україні, в якій на законодавчому рівні – Законом України «Про банки і банківську діяльність» – закріплена гарантія збереження грошових вкладень населення.

Аналізуючи діяльність АТ «Ощадбанк» в розрізі банківської системи України, зауважимо, що банк займає суттєву частку ринку в сегменті кредитування та депозитів фізичних осіб, табл. 1.

Як свідчать дані таблиці 1, АТ «Ощадбанк», станом на кінець 2020 року сконцентрував у своєму портфелі 18,4% депози-

тів фізичних осіб всієї банківської системи України, що підтверджує високий рівень довіри до банку з боку вкладників та ощадний статус банку. Зростання концентрації в банку основних показників банківської системи розпочалося після 2014 року, коли внаслідок кризи з ринку було виведено більше 90 банків. Особливо це стосується частки банку в активах банківської системи, яка збільшилася за період війни майже вдвічі з 8,1% у 2013 році до 15,9% у 2019 році, однак внаслідок пандемії COVID-19 в 2020 році ця частка зменшилася до 12,2%. Більш ніж втричі зросла частка банку в сегменті ринку депозитів юридичних осіб, а капіталізація на протязі всього періоду дослідження залишалася на рівні 10-12%, а в 2017 році збільшилася до 19%.

Проаналізувавши фінансовий стан АТ «Ощадбанк» можна стверджувати що він є надійною і стабільною банківською установою, яка має переваги порівняно з приватними комерційними банками у тому, що це єдиний банк в якому законодавчо закріплена гарантія збереження коштів клієнтів, а також він володіє досить розширеною мережею структурних підрозділів. Банк характеризується високим ступенем довіри зі сторони клієнтів, адже за його діяльністю стоїть держава – гарант фінансової підтримки. Основним напрямком модернізації роздрібного обслуговування клієнтів АТ «Ощадбанк» є розвиток мобільного та Інтернет-банкінгу в межах реалізації мобільного додатку і веб-порталу «Ощад24/7».

Трансформація інноваційної політики АТ «Ощадбанк» розпочалася з модернізації відділень у 2014 році. Так за період з 2014 по 2020 рік включно в структурі банку було створено 675 відділень нового формату, в яких кардинально було змінено кольорову гаму, інтер'єр та розташування робочих місць працівників банку, касових вузлів тощо. Важливим інноваційним рішенням банку в сфері організації роботи банківських відділень є створення 25 інклюзивних відділень для обслуговування осіб з інвалідністю, 1 преміум-центру та 67 преміум-зон для VIP-клієнтів [6].

Одним із напрямом інноваційної політики АТ «Ощадбанк» є впровадження нововведень у систему обслуговування домашніх господарств, адже впродовж тривалого періоду функціонування на ринку, у населення історично склався стереотип Ощадбанку як банку для пенсіонерів. Незважаючи на

те, що останніми роками банк працює над запровадженням прогресивних технологій, особливо починаючи з 2014 року менеджментом банку було розроблено нову стратегію діяльності банку, проведено ребрендинг, запроваджено мобільний додаток Ощад24/7 і його веб-версію, реорганізовано старі відділення у відділення нового формату, впроваджено зони самообслуговування тощо.

Тому, на наш погляд, ефективним інноваційним рішенням збереження і примноження кількості клієнтів АТ «Ощадбанк» є розвиток поштово-банківських послуг спільно УППЗ «Укрпошта», яка має більш ніж 14 тис. відділень. Більше того, розвиток поштово-банківських послуг актуалізується на фоні проектів перетворення УППЗ «Укрпошта» у банк шляхом надання банківської ліцензії Національним банком України.

Однак трансформація УППЗ «Укрпошта» у банк є значно складнішим завданням ніж колаборація з АТ «Ощадбанк», який окрім банківської ліцензії має все необхідне для організації банківського обслуговування населення. З іншого боку, АТ «Ощадбанк» отримує можливість одержати доступ до нових клієнтів без витрат на відкриття філій і додаткових офісів у віддалених районах, оскільки поштові відділення розташовуються близько від споживача, а поштовий зв'язок доступний і «зрозумілий» для населення.

Разом з тим, в науковій літературі виокремлюють декілька методик колаборації банків і поштових відділень, а саме:

1. Перша методика (формат «нуль»). Дана методика орієнтована на організацію надання послуг банку у поштових відділеннях, розташованих у віддалених і сільських населених пунктах. Тут не передбачається присутність працівника банку у приміщенні поштового відділення. Функції, що пов'язані з виконанням банківських операцій, обслуговуванням і консультуванням клієнтів, виконуються працівниками поштового відділення. Призначаються співробітники, відповідальні за здійснення операцій з поштово-банківських послуг. Банк організовує навчання тих поштових працівників, які надаватимуть банківські послуги. Передбачається порядок стимулювання банком діяльності співробітників з надання таких послуг.

2. Друга методика (формат «один»). Друга методика організації поштово-банківських установ передбачає присутність операціоніста-консультанта з відповідної філії

банку. У поштово-банківському відділенні цього виду можливе надання банківських послуг не тільки фізичним, але і юридичним особам. У таких випадках передбачається, поряд з операціоністом-консультантом, присутність контролера з банку. Створене відповідно до розглянутої методикою поштово-банківське відділення є по суті віддаленим робочим місцем банку. У поштово-банківському відділенні організується доступ (онлайн або офлайн) до операційної системи банку. Між поштовою установою та банком укладається окремий договір, який передбачає, що прийом та видачу готівки, необхідність яких викликана банківськими послугами, здійснює каса відділення поштового зв'язку.

3. Третя методика (формат «два»). Дана методика передбачає створення на території відділення зв'язку банківського відділення «одного вікна». Обов'язковою умовою функціонування подібного поштово-банківського відділення є використання кеш-диспенсера. Необхідно передбачити технологію управління ним, а також організацію виносного термінального вікна або роботи з автономним місцем (як варіант – режим роботи «запит-відповідь»). Слід також враховувати вимоги Національного банку України у частині експлуатації автоматів для прийому та видачі готівки клієнтам, у тому числі з використанням персонального комп'ютера, встановленого на робочому місці працівника каси (електронний касир).

4. Четверта методика (формат «три»). У поштово-банківському відділенні створюється офіс самообслуговування. В офісі встановлюються банкомат, автомат для прийому готівки і пристрій для автоматичного обміну валюти. Офіс займає площу 8 кв. м і обслуговується одним консультантом-операціоністом.

5. П'ята методика (формат «чотири»). Дана методика передбачає створення поштово-банківського відділення шляхом організації додаткового банківського офісу безпосередньо у приміщенні поштового відділення. У поштово-банківському відділенні організується самостійний касовий вузол, який підкріплюється готівкою. Інкасація готівки проводиться безпосередньо банком або спеціалізованою інкасаторською службою. Відносини з поштою будуються на договірних засадах.

На сьогодні в Україні склались сприятливі передумови для інтеграції банку та пошти,

серед них виділяють такі як розгалужена мережа поштових установ, що охоплює усі населені пункти країни; незначна присутність або повна відсутність банків у сільській місцевості й важкодоступних районах, а також у невеликих містах і селищах; довіра до поштової системи, яка гарантується державою та недовіра до банківської системи, що встановилася в останні роки; взаємна зацікавленість пошти й банків в розвитку поштово-фінансових послуг, пов'язана зі збільшенням доходів і розширенням клієнтської бази.

Співпраця пошти та Ощадного банку в обслуговуванні клієнтів, відповідатиме одному із завдань державного банку – реалізація пріоритетних державних програм. Оскільки використання зазначеної бізнес-моделі матиме як соціальний так і економічний ефект, забезпечить отримання вигоди усіма учасниками відносин – державою, банком та поштою. Оскільки пошта характеризується значним рівнем довіри з боку населення, збільшення обсягу пропонованих послуг, оснащення новітнім обладнанням матиме позитивні наслідки, сприятиме залученню нових клієнтів.

Висновки. Отже, банківські інновації – це процес створення додаткової цінності для клієнтів, працівників і власників банку шляхом внесення якісних змін в усі сфери його діяльності – продукти, послуги, процеси, бізнес-моделі і стратегії, що стали результатом практичної реалізації нових ідей, знань і стороннього досвіду.

Світові тенденції банківських інновацій характеризуються цікавими технічними новинками і прагненням сформувати тісні та довготривалі відносини з клієнтами. Варто відмітити, що українські банки також слідують цим тенденціям, і деякі світові банківські інновації вже успішно використовуються на українському ринку.

Запровадження поштово-банківських послуг на основі колаборації АТ «Ощадбанк» та ДППЗ «Укрпошта» сприятиме розширенню каналів надання банківських послуг, охопленню віддалених територій країни та залучення більшої кількості клієнтів для отримання банківських послуг. Зважаючи на широку мережу відділень ДППЗ «Укрпошта» та технічні, організаційні і кадрові можливості АТ «Ощадбанк» організація поштово-банківських послуг є особливо перспективною для багатьох новостворених об'єднаних територіальних сільських громад, де немає банківських установ взагалі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бондаренко Л.П., Політило М.П. Банківські інновації як необхідність ефективного функціонування банківського ринку. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 3. С. 5–8.
2. Гевко В.І. Інноваційна політика держави як чинник соціально-економічного розвитку. *АГРОСВІТ*. 2020. № 10. С. 136–143.
3. Золотарьова О.В. Інноваційні банківські продукти та специфіка їх запровадження в Україні. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. Економічні науки*. 2016. Вип. 16. С. 112–115.
4. Кльоба Л.Г. Інноваційна політика та безпека банку. *Ефективна економіка*. 2016. № 7. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2016_7_28
5. Мир без наличных. URL: <https://nv.ua/project/finansivyeinnovacii-40007326.html>
6. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк». URL: <https://www.oschadbank.ua>
7. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua>
8. Перепечай Н.М. Перспективи розвитку ринку нетрадиційних банківських послуг. *Фінанси України*. 2009. № 3. С. 133–139.
9. Полегенька М.А. Етимологія терміну «інновації» як економічної категорії. *Агросвіт*. 2016. № 21. С. 57–61.
10. Сидорук І.С. Перспективи розвитку новітніх послуг комерційних банків України. *Науковий блог Національного університету «Острозька академія»*. URL: <https://naub.ua.edu.ua/2014/perspektyvyrozvytku-novitnih-poslugh-komertsijnyh-bankiv-ukrajiny/>
11. Чавага І.І. Стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг. *Наука молода : зб. наук. праць молодих вчених ТНЕУ*. 2016. № 24. С. 121–129.
12. Шумпетер Й.А. Теория экономического развития. Москва : Прогресс, 1982. 355 с.

REFERENCES:

1. Bondarenko, L.P., & Politylo, M.P. (2018) Bankivski innovatsiyi yak neobkhdnist efektyvnoho funktsionuvannya bankivskoho rynku. *Investytsiyi: praktyka ta dosvid* [Banking innovations as a necessity of effective functioning of the banking market. Investments: practice and experience], 3, 5–8. (in Ukrainian)
2. Chavaha, I.I. (2016) Stratehichni oriyentyry rozvytku vitchyznyanoho rynku bankivskykh poslugh [Strategic guidelines for the development of the domestic banking services market]. *Nauka moloda: zb. nauk. prats molodykh vchenykh TNEU – Young science: a collection of scientific works of young scientists TNEU*, 24, 121–129.
3. Hevko, V.I. (2020) Innovatsiyina polityka derzhavy yak chynnyk sotsialno-ekonomichnoho rozvytku [Innovation policy of the state as a factor of socio-economic development]. *AHROSVIT*, 10, 136–143. (in Ukrainian)
4. Kloba L.H. (2016) Innovatsiyina polityka ta bezpeka банку [Innovation policy and bank security]. *Efektivna ekonomika – Efficient economy*, 7. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2016_7_28 (in Ukrainian)
5. Myr bez nalychnykh [A world without cash]. Available at: <https://nv.ua/project/finansivyeinnovacii-40007326.html>
6. Official website of AT Oshchadbank (2021). Available at: <https://www.oschadbank.ua>
7. Official website of the National Bank of Ukraine (2021). Available at: <https://bank.gov.ua>
8. Perepechay, N.M. (2009) Perspektyvy rozvytku rynku netradytsiynykh bankivskykh poslugh [Prospects for market development non-traditional banking services]. *Finansy Ukrayiny – Finances of Ukraine*, 3, 133–139.
9. Polehenka, M.A. (2016) Etymolohiya terminu “innovatsiyi” yak ekonomichnoyi katehoriyi [Etymology of the term “innovation” as an economic category]. *Ahrosvit*, 21, 57–61.
10. Sydoruk, I.S. (2014) Perspektyvy rozvytku novitnikh poslugh komertsijnykh bankiv Ukrayiny [Prospects for development of the newest services of commercial banks of Ukraine]. Available at: <https://naub.ua.edu.ua/2014/perspektyvy-rozvytku-novitnih-poslugh-komertsijnyhbankiv-ukrajiny/> (in Ukrainian)
11. Shumpeter, Y.A. (1982) Teoryya ekonomicheskoho razvytya [Theory of economic development]. Moscow: Prohress. (in Russian)
12. Zolotarova, O.V. (2016) Innovatsiyini bankivski produkty ta spetsyfika yikh uprovadzhennya v Ukrayini [Innovative banking products and the specifics of their implementation in Ukraine]. *Naukovyy visnyk Khersonskoho derzhavnoho universytetu. Ser. Ekonomichni nauky – Scientific Bulletin of Kherson State University, Economic Sciences Series*, 16, 112–115. (in Ukrainian)